

Une intervention présente toujours un certain niveau de risque. Un vieux dicton dit :

“Si ça marche, ne touche à rien !”

Même lorsque l'intervention est sensée corriger un défaut où un dysfonctionnement antérieur. Une intervention mal gérée peut conduire à un fonctionnement encore plus dégradé. Notre expérience de plusieurs dizaines de milliers d'opération sur nos site clients ont permis de déterminer, à l'arrivée, et dans l'optique de l'exploitant, plusieurs niveaux de risque qui affectent la combinaison de l'étendue du désordre avec le temps d'indisponibilité. Les risques sont énoncés du plus critique au moins critique :

Risque TMA 0 :

Etendue/Indispo	Très longue	Longue	Courte	Très courte
Totale				
Centrale				
Locale critique				
Locale non critique				

Etendues de risque

- Totale : La plate-forme ne fonctionne plus du tout. Cas typique : Serveur off, DNS off, Page blanche (fatal error, erreur de compilation), rupture d'authentification.
- Centrale : La plate-forme présente un fonctionnement correct sur la page d'accueil (fonctions techniques du service en marche), mais une fonction centrale arrête tous les utilisateurs avant qu'ils accèdent à leur service. Cas typique : Erreur fatale sur la page d'accès aux cour, erreur fatale sur le tableau de bord personnel, perturbation des droits d'accès et rôles.
- Locale critique : Le dysfonctionnement présente un caractère local (une fonctionnalité précise), mais celle-ci bloque un processus métier clef du client. Cas exemple : La génération des statistiques de temps d'usage est essentiel pour un organisme de formation continue subventionné.
- Locale non critique : Le dysfonctionnement affecte une fonctionnalité secondaire (n'est pas clef dans les processus métier) ou un accessoire contournable (on peut faire autrement).

Temps d'indisponibilité

- Très longue : plusieurs semaines
- Longue : plusieurs jours
- Courte : Quelques heures
- Très courte : inférieur à une heure

From: <https://docsen.activeprolearn.com/> - Moodle ActiveProLearn Documentation

Permanent link: <https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=tmarisks&rev=1441722153>

Last update: 2024/04/04 15:50

